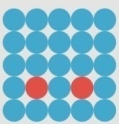




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan	7
1.4. Manfaat	7
1.5. Ruang Lingkup	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kerangka Teoritis	9
2.1.1. Pengertian Dasar dan Konsep Pelayanan	9
2.1.2. Dimensi Pelayanan	11
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan	21
2.1.5. Konsepsi Pelayanan Masyarakat.....	25
2.1.6. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.....	30
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	35
2.3. Kerangka Pemikiran.....	40
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1. Lokasi dan Waktu.....	45
3.2. Pendekatan Penelitian	45
3.3. Data yang Diperlukan dan Sumbernya.....	46
3.4. Teknik Pengambilan Contoh	47
3.5. Variabel Penelitian	49
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	51

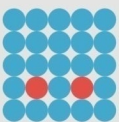
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

IV. GAMBARAN UMUM ORGANISASI DINAS PENATAAN DAN PENAGWASAN BANGUNAN KOTA PROPINSI DKI JAKARTA	58
4.1. Sejarah Perkembangan Organisasi	58
4.2. Deskripsi Tugas dan Fungsi Organisasi.....	60
4.3. Struktur Organisasi dan Kepegawaian.....	62
4.4. Jenis dan Mekanisme Pelayanan Organisasi.....	72
4.5. Perkembangan Beban Pelayanan IMB	76
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	84
5.1. Karakteristik Responden	84
5.2. Kualitas Pelayanan IMB	93
5.3. Perbandingan Kualitas Pelayanan IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal.....	120
5.4. Korelasi antar Dimensi Kualitas Pelayanan IMB	128
5.5. Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan IMB.....	133
KESIMPULAN DAN SARAN	161
6.1. Kesimpulan	161
6.2. Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA.....	168
LAMPIRAN.....	171

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

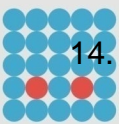
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

No.		Halaman
1.	Rincian Jumlah Contoh (Sampel) Penelitian	48
2.	Variabel dan Sub Variabel Penelitian	49
3.	Komposisi Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta Tahun 2005 berdasarkan Unit Kerja	68
4.	Komposisi Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta Tahun 2005 berdasarkan Golongan Kepangkatan Pegawai	69
5.	Komposisi Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta Tahun 2005 berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
6.	Komposisi Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta Tahun 2005 berdasarkan Tingkat Usia/Umur	72
	Perkembangan Permohonan IMB Rumah Tinggal dan IMB yang diterbitkan pada Tahun 1999 – 2005	77
	Jumlah Permohonan IMB Rumah Tinggal dan IMB Rumah Tinggal yang diterbitkan pada Tahun 2005 pada masing-masing Suku Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta	80
	Perkembangan Permohonan IMB Non Rumah Tinggal dan IMB yang diterbitkan pada Tahun 1999 – 2005	81
	Jumlah Permohonan IMB Non Rumah Tinggal dan IMB Non Rumah Tinggal yang diterbitkan pada Tahun 2005 pada masing-masing Suku Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta	83
11.	Karakteristik Responden Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Kelompok Usia/Umur	86
12.	Karakteristik Responden Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Jenis Kelamin	87
13.	Karakteristik Responden Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Tingkat Pendidikan	88
14.	Karakteristik Responden Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Pekerjaan Utama	89
15.	Karakteristik Responden Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Kelompok Usia/Umur	90
16.	Karakteristik Responden Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Jenis Kelamin	91

Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR TABEL

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

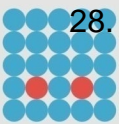
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

17. Karakteristik Responden Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	92
18. Karakteristik Responden Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Pekerjaan Utama	93
19. Kualitas Pelayanan yang Diharapkan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal	96
20. Kualitas Pelayanan yang Dirasakan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal	100
21. Perbandingan Kesenjangan antara Kualitas Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal Berdasarkan Jenis Kelamin, Kelompok Umur/Usia, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan Kelompok Responden Rumah Tinggal	103
22. Skor Rata-rata pada masing-masing Dimensi dan Sub Dimensi Kualitas Pelayanan Kenyataan (Kinerja) dan Kepentingan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal	106
23. Kualitas Pelayanan yang Diharapkan oleh Konsumen IMB Non Rumah Tinggal.....	109
24. Kualitas Pelayanan yang Dirasakan oleh Konsumen IMB Non Rumah Tinggal.....	112
25. Perbandingan Kesenjangan antara Kualitas Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal Berdasarkan Jenis Kelamin, Kelompok Umur/Usia, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan Kelompok Responden Non Rumah Tinggal	116
26. Skor Rata-rata pada masing-masing Dimensi dan Sub Dimensi Kualitas Pelayanan Kenyataan (Kinerja) dan Kepentingan oleh Konsumen IMB Non Rumah Tinggal	118
27. Urutan dari Nilai Rata-rata Skor Tertinggi sampai dengan Terendah berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan yang Diharapkan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal	121
28. Urutan dari Nilai Rata-rata Skor Tertinggi sampai dengan Terendah berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dirasakan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal	125
29. Hasil Uji Beda Nilai Tengah (<i>Mean Test</i>) antara Konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal	126

© Hak cipta milik IPB tahun 2006



MB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

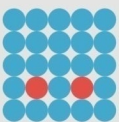
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

30. Perbandingan Kepentingan-Kinerja Konsumen IMB Rumah Tinggal dan Konsumen IMB Non Rumah Tinggal.....	129
31. Hasil Analisis Korelasi antar Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dirasakan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal	131
32. Hasil Analisis Korelasi antar Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dirasakan oleh Konsumen IMB Non Rumah Tinggal.....	133
33. Urutan Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan antara Kualitas Pelayanan yang yang Dirasakan dan yang Diharapkan oleh Konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal	137
34. Jumlah Loker Pelayanan IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal menurut Pengamatan Para Konsumen	140
35. Waktu Penyelesaian Pelayanan IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal menurut Pendapat Para Konsumen.....	143
36. Biaya Retribusi Pelayanan Permohonan IMB di Propinsi DKI Jakarta.....	150

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

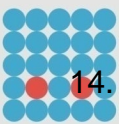
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
1.	20
2.	28
3.	44
4.	54
5.	78
6.	82
7.	98
8.	101
9.	107
10.	111
11.	114
12.	119
13.	124
14.	160

Hak cipta milik IPB, tahun 2006



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



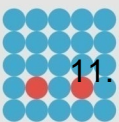
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

No.

Halaman

1.	Kuesioner Penelitian Responden IMB (Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal)	171
2.	Struktur Organisasi Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta	185
3.	Pendapat Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diharapkan pada Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta	186
4.	Pendapat Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan pada Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta	187
5.	Analisis Kesenjangan Pendapat Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan pada Dinas Propinsi DKI Jakarta.....	188
6.	Pendapat Konsumen IMB Rumah Tinggal berdasarkan Kepentingan Kualitas Pelayanan pada Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta.....	189
7.	Tingkat Kepentingan (<i>Importance Degree</i>) menurut Pendapat Konsumen IMB Rumah Tinggal pada Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.....	190
8.	Pendapat Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diharapkan pada Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta	191
9.	Pendapat Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan pada Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta	192
10.	Analisis Kesenjangan Pendapat Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan dan yang Diharapkan pada Dinas Propinsi DKI Jakarta.....	193
11.	Pendapat Konsumen IMB Non Rumah Tinggal berdasarkan Kepentingan Kualitas Pelayanan pada Dinas P2B Provinsi DKI Jakarta	194
12.	Tingkat Kepentingan (<i>Importance Degree</i>) menurut Pendapat Konsumen IMB Non Rumah Tinggal pada Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta	195

Hak cipta milik IPB tahun 2006



IPB-IPB

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

DAFTAR LAMPIRAN

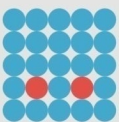
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

13.	Pendapat Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta berdasarkan Kualitas Pelayanan yang Diharapkan.....	196
14.	Analisis Kesenjangan Pendapat antara Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta dan Konsumen IMB Rumah Tinggal dan Non Rumah Tinggal.....	197
15.	Tingkat Kepentingan (<i>Importance Degree</i>) menurut Pendapat Pegawai Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.....	198
16.	Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman menurut Pendapat Konsumen IMB Rumah Tinggal pada Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.....	199
17.	Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman menurut Pendapat Konsumen IMB Non Rumah Tinggal pada Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.....	200

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.